

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ON
MARKET GO+ SURABAYA**



VIVI NOVRETHA

14.1.02.09080

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

2018

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ON
MARKET GO+ SURABAYA**



VIVI NOVRETHA

14.1.02.09080

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

2018

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ON
MARKET GO+ SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Diajukan Oleh:
VIVI NOVRETHA
NPM: 14.1.02.09080**

**Kepada
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ON MARKET GO+ SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**VIVI NOVRETHA
NPM : 14.1.02.09080**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 06 Oktober 2018**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Dra. Tri Yuniati, M.M.

2. Dr. Nur Laily, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **VIVI NOVRETHA**

N.P.M : **14.1.02.09080**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ON MARKET GO+ SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 06 Oktober 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 06 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,


Vivi Novretha



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ViviNovretha
NPM : 14.1.02.09080
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir: Surabaya, 20 November 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jagir Sidomukti 6a/7 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : (Alm). Hendri Wicaksono
Alamat Rumah / Telepon : Jagir Sidomukti 6a/7 Surabaya
Alamat Kantor / Telepon : -
Pekerjaan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Margorejo III Di Surabaya Tahun 2008
2. Tamat SMPN 13 Di Surabaya Tahun 2011
3. Tamat SMAN 14 Di Surabaya Tahun 2014
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	8	2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
2015	PT. DBL Indonesia	-	Kasir

Dibuat dengan sebenarnya Oleh

ViviNovretha

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ON MARKET GO+ SURABAYA.”** Dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Dr. Budiyanto, M.S. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan member petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Alm. Hendri Wicaksono dan Henny Welny Gasanti yang selama ini senantiasa memberika ndukungan maupun bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada seluruh kerabat dan keluarga saya yaitu Gita, Irfan, Alya, Dea, Sintya, Sylviana, Visca yang selama ini memberikan dukungan dan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan secara baik.

8. Manajer dan Staff On Market Go+ Surabaya yang memberika nijin riset serta bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Seluruh kawan-kawan SM-7 tercinta seangkatan tahun 2014 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dandukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan.Oleh karena itu, penulis mengharap kanke rendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 29 September 2018

ViviNovretha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPISI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakangMasalah	1
1.2 RumusanMasalah.....	7
1.3 TujuanPenelitian	8
1.4 ManfaatPenelitian	8
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	10
2.1 TinjauanTeoritis.....	10
2.1.1 PengertianPemasaran	10
2.1.2 PengertianManajemenPemasaran	10
2.1.3Harga.....	11
2.1.3.1 DefinisiHarga	11
2.1.3.2 IndikatorHarga	12
2.1.3.3 StrategiPenetapanHarga.....	12
2.1.4KualitasProduk	14
2.1.4.1 DefinisiKualitasProduk.....	14

2.1.4.2 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.4.3 Faktor-Faktor Kualitas Produk	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6.2 Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.1.6.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	20
2.3 Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual	21
2.3.1 Rerangka Pemikiran	21
2.3.2 Rerangka Konseptual	23
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
BAB 3 : METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi (Objek) penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Gambar dari Populasi (Objek) Penelitian	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3 Klasifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.3.1 Klasifikasi Variabel	28
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.4 Uji Instrumen	32
3.4.1 Uji Validitas	33
3.4.2 Uji Realibilitas	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data	36
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	36

3.6 Teknis Analisis	37
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial.....	37
3.6.2.1 Menentukan Persamaan Regresi.....	38
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.2.3 Uji Kelayakan Model.....	41
3.6.2.4 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	42
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1.1 Profil Perusahaan On Market Go+.....	44
4.1.1.2 Logo On Market Go+.....	44
4.1.1.3 Misi On Market Go+.....	45
4.1.1.4 Produk-Produk On Market Go+	45
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden dan Tanggapan Responden.....	46
4.1.2.1 Deskripsi Identitas Responden	46
4.1.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden	48
4.1.3 Analisis Inferensial	50
4.1.3.1 Analisis Regresi Berganda	50
4.1.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.3.3 Uji Kelayakan Model	57
4.1.3.4 Uji Hipotesis	60
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1 Pembahasan Deskripsi Identitas Peneliti dan Tanggapan Responden	61
4.2.1.1 Deskripsi Identitas Responden	61
4.2.1.2 Deskripsi Tanggapan Responden	63
4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap	

KepuasanPelanggan	65
4.2.2.3Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	
KepuasanPelanggan	66
BAB 5 : PENUTUP.....	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Keterbatasan	68
5.3 Saran	68



DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu.....	20
2. Hasil Uji Validitas.....	34
3. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47
5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
6. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	48
7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Harga.....	48
8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Kualitas Produk.....	49
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan.....	49
10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Kepuasan Pelanggan.....	50
11. Regresi Berganda	51
12. Uji Normalitas.....	53
13. Uji Multikolonieritas.....	55
14. Uji F.....	58
15. Uji Koefisien Determinasi.....	59
16. Uji Hipotesis.....	60
17. Kelas Interval	63

DAFTAR GAMBAR

1. GrafikDurasiPelanggan.....	22
2. RerangkaPemikiran.....	22
3. RerangkaKonseptual.....	23
4. Logo On Market Go+	44
5. Grafik Uji Normalitas.....	54
6. Grafik Uji Heterokedastisitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner
2. Tabulasi Data
3. Hasil Output SPSS UjiValiditasdanUjiReliabilitas
4. Hasil Output
DistribusiFrekuensiIdentitasRespondendanTanggapanResponden
5. Hasil Output SPSS RegresiBerganda
6. Hasil Output SPSS UjiAsmsiKlasik
7. Hasil Output SPSS UjiKelayakan Model
8. Hasil Output SpssUjiHipotesis

